



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Mejora de procesos en el área de Technical Customer
Service de una empresa Comercializadora de
productos químicos para la industria, para el
incremento de la eficiencia**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

AUTOR

María Fernanda QUISPE CAMINO

ASESOR

Jorge Antonio PEREYRA SALAZAR

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Quispe, M. (2017). *Mejora de procesos en el área de Technical Customer Service de una empresa Comercializadora de productos químicos para la industria, para el incremento de la eficiencia*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL ✓

ACTA N°053-VDAP-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **viernes 25 de agosto de 2017**, a las 17:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis: ✓

"MEJORA DE PROCESOS EN EL ÁREA DE TECHNICAL CUSTOMER SERVICE DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS QUÍMICOS PARA LA INDUSTRIA, PARA EL INCREMENTO DE LA EFICIENCIA" ✓

Que presenta la Bachiller:

QUISPE CAMINO MARÍA FERNANDA ✓

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**. ✓

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 18:40 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de Diecisiete (17), lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 25 de agosto del 2017


MG. QUISPE ATUNCAR CARLOS ANTONIO
Presidente


MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO
Miembro


ING. MENDOZA ALTEZ EDGARDO AURELIO
Miembro


ING. PEREYRA SALAZAR JORGE ANTONIO
Asesor

RESUMEN

La presente tesis consiste en establecer procesos e indicadores que permitan realizar eficientemente el sistema de abastecimiento del área de TCS, para lograr lo anteriormente descrito, se realizó una estructura de investigación, la tesis cuenta con 5 capítulos generales en los que se estudiaron distintas herramientas y fundamentos que aplican a realidad de la empresa “Quimitad”.

En capítulo uno se muestra el análisis de investigación, los objetivos y la justificación de la investigación. El capítulo dos muestra el contexto general del tema de investigación a nivel internacional, local y empresarial, se describe en su totalidad a la empresa para conocer el objeto en estudio. El capítulo tres describe en su totalidad los fundamentos teóricos que justifican el trabajo de la investigación de la presente tesis. El capítulo cuatro describe el estudio del caso, en esta etapa se realiza el estudio de la situación real, para ello se utilizarán herramientas de procesos y gestión de calidad. El capítulo cinco describe la importancia de los procesos de abastecimiento dentro de la compañía, así mismo muestra la propuesta de mejora para el sistema de compras de materiales productivos y los materiales no productivos a través de una correcta selección y evaluación de proveedores, a través de la reducción del número de no conformidades y a través de la correcta codificación de los materiales de mayor rotación.

Finalmente se suministrará a la empresa los indicadores de gestión para el control de las propuestas en mención.